



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

окуд

13.12.2011

№ 668

**О регламенте государственных учреждений культуры,
подведомственных Комитету по культуре,
по предоставлению услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (далее - регламент) согласно приложению.

2. Распоряжение вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования, за исключением пункта 2.13.2 регламента, который вступает в силу с 01.07.2012.

2. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

**Председатель
Комитета по культуре**

Д.Д.Месхиев

**Регламент
государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по
культуре,
по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»**

1. Общие положения

1.1. Регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (далее – услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги (далее – регламент) размещен на официальном сайте Комитета по культуре (далее – Комитет) [http:// www.spbculture.ru/](http://www.spbculture.ru/).

1.3. Краткое наименование услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – пользователи).

1.5. Информация по вопросам оказания услуги предоставляется государственными учреждениями пользователям по их письменным обращениям, по телефону и на личном приеме.

1.6. Информация об услуге размещается на сайтах государственных учреждений, а также на официальном сайте Комитета в сети «Интернет», на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

2. Стандарт предоставления услуги.

2.1. Наименование услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга».

2.2. Предоставление услуги осуществляется следующими государственными учреждениями культуры, подведомственными Комитету:

- Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Межрайонная централизованная библиотечная система им. М.Ю.Лермонтова»;

- Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Государственная библиотека для слепых»;

- Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Санкт-Петербургская государственная театральная библиотека»;

- Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская публичная библиотека имени В.В.Маяковского»;

- Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская детская библиотека им.А.С.Пушкина» (далее – библиотеки).

Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица библиотек, ответственные за предоставление услуги (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление услуги).

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде".

2.4. Результатом предоставления услуги является:

- при личном обращении предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

- при письменном обращении предоставление пользователю информации о Портале Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) и (или) официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающих доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Срок предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек при письменном обращении – не более 5 дней.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеках пользователей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы Комитета:

Место нахождения Комитета: Невский пр., д.40, Санкт-Петербург, 191186.

Почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления услуги:

191186, Санкт-Петербург, Невский пр., д.40.

График работы Комитета:

понедельник – четверг 9.00 – 18.00; пятница 9.00 – 17.00, перерыв 13.00 – 13.48.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Телефон Комитета для получения информации, связанной с предоставлением услуги: (812) 571-07-23, 571-08-19.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по

вопросам предоставления услуги: mus@kkult.gov.spb.ru, lib@kkult.gov.spb.ru, kkult@gov.spb.ru.

Адрес официального сайта Комитета по культуре: www.spbculture.ru.

2.6.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах и графике работы библиотек.

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского»

Адрес: 191025 Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 44

График работы: 11.00-20.00, выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: nmo@pl.spb.ru

Адрес официального сайта: <http://www.pl.spb.ru>

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская детская библиотека им. А.С. Пушкина»

Адрес: 190000 Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 33

График работы: 10.00-18.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: ccl@pushkinlib.spb.ru

Адрес официального сайта: <http://www.pushkinlib.spb.ru/>

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Государственная библиотека для слепых»

Адрес: 197198 Санкт-Петербург, ул. Шамшева, д. 8

График работы: 11.00-19.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: ustinova@gbs.spb.ru

Адрес официального сайта: www.gbs.spb.ru

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Санкт-Петербургская государственная театральная библиотека»

Адрес: 191023 Санкт-Петербург, ул. Зодчего Росси, д.2

График работы: 11.00-19.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: sptl@sptl.org

Адрес официального сайта: www.spt.spb.ru

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Межрайонная централизованная библиотечная система им. М.Ю.Лермонтова»

Адрес: 191028 Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 19

График работы: 12.00-19.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: infomarket@lplib.ru

Адрес официального сайта: www.lplib.ru

2.6.3. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги.

Информирование по предоставлению услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы библиотек;
- о справочных телефонах библиотек;
- об адресе официальных сайтов библиотек в сети Интернет, адресе электронной почты библиотек, о возможности получения услуги в электронном виде, о Портале Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru);
- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего пункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления услуги являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.4. Информирование пользователей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах библиотек и министерства в сети Интернет, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотек;
- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, по направлениям, предусмотренным пунктом 2.6.3 регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление услуги с пользователями по почте, по электронной почте.

2.6.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление услуги, с пользователями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный пользователем вопрос;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем библиотеки. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы Комитета и библиотек, адреса электронной почты Комитета и библиотек, адреса Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru), официального сайта Комитета, библиотек в сети Интернет, адреса регионального портала <http://www.pgu.spb.ru>, федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

- сведения о перечне документов, необходимых для предоставления услуг;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий), библиотек, должностных лиц;

- образец заполнения заявления (приложение № 1 к регламенту);

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложения № 2 к регламенту);

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация по предоставлению услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещениях библиотек.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.7.1. Для получения услуги в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе читательский билет,

при отсутствии читательского билета - документ, удостоверяющий личность, в случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ удостоверяющий личность их законных представителей.

2.7.2. Для получения услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный портал, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной формы.

2.8. Порядок обращения в библиотеку для подачи документов при получении услуги.

В случае, указанном в пункте 2.7.2 регламента заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления по почте, по факсу либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал <http://www.pgu.spb.ru> либо федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru> по выбору пользователя.

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанным в пункте 2.6.2 регламента.

2.9. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения пользователей о предоставлении услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки

с пользователем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же библиотеку. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной библиотеки, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, пользователь вправе вновь направить обращение в библиотеку.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги:

- места, для заполнения запросов о предоставлении услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- здания и помещения, в которых предоставляется услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

- сектор для информирования пользователей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.6.6 регламента;

- зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

- количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3;

- помещения библиотек специально оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающие доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, Интернетом, печатающими устройствами.

2.11. Требования к предоставлению услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении за предоставлением услуги и в ходе ее предоставления;

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм

информирования, предусмотренных пунктом 2.6.4 регламента;

- получение услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения регламента;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами Комитета один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления услуги в электронном виде.

2.13.1. Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктами 2.7.2 и 2.8 регламента;

- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса;

- получение результата услуги в электронном виде в порядке, предусмотренном пунктом 3 регламента.

2.13.2. Предоставление услуги может осуществляться с использованием универсальной электронной карты.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении – не срок не более 5 дней.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Предоставление услуги заявителю при личном обращении в помещении библиотеки предусматривает предоставление пользователю автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа в электронный читальный зал, обеспечивающий доступ пользователя к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

- проверяет наличие читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета должностное лицо, ответственное за предоставление услуги предлагает пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку по форме согласно приложению № 3 к регламенту.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие читательского билета или регистрационной карточки, составленной по форме согласно приложению 3 к регламенту.

При предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Предоставление доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию пользователя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

- занесение должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, сведений о пользователе в соответствующую базу данных;

- предоставление пароля пользователю для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;

- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение запрашиваемого времени.

Результатом предоставления услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня.

Способом фиксации результата административной процедуры является учетная запись в электронной форме о предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

3.3. Предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении.

Основанием для начала административного действия является поступление в библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления в электронном виде и по почте, по факсу.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

- принимает и регистрирует письменное обращение;

- рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователя форме, с указанием реквизитов Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) либо официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;

- подписывает ответ у руководителя библиотеки;

- направляет ответ пользователю на письменное обращение по почте, либо выдает ответ на руки под роспись.

В случае взаимодействия с пользователем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие в обращении пользователя запроса о необходимости доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к

справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 дней.

Способом фиксации результата административной процедуры является письменный ответ пользователю, в том числе в электронной форме в случае поступления заявления в электронном виде, с указанием реквизитов Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) либо официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет.

4. Формы и порядок контроля за исполнением регламента.

4.1. Текущий контроль за предоставлением услуги и принятием решений осуществляет руководитель библиотеки в следующих формах:

1) ежеквартальное заслушивание отчетов должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, или их непосредственного руководителя о результатах предоставления услуги;

2) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа руководителя библиотеки.

При осуществлении контроля руководитель библиотеки проверяет:

- соблюдение сроков осуществления административной процедуры;
- соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;
- качество выполнения административной процедуры.

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

- прием, регистрацию и рассмотрение заявления;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- оформление и выдачу результата предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется Комитетом в следующих формах:

1) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги, принятие мер, направленных на устранение нарушений прав пользователей;

2) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия

(бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления услуги определяется на основании правовых актов Комитета.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пользователей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления ими обращений в Комитет или библиотеку в порядке, установленном разделом 5 настоящего регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) службы, должностных лиц.

5.1. Пользователи имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления услуги.

5.1.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба о нарушении должностным лицом требований действующего законодательства, в том числе требований настоящего регламента.

5.1.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя председателя Комитета по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.1 регламента, либо на имя руководителя библиотеки по адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.2 регламента.

5.1.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием пользователей в Комитете осуществляют председатель Комитета или уполномоченное им должностное лицо Комитета, а в библиотеке - руководитель библиотеки. При личном приеме пользователь предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема пользователя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пользователя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема пользователя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема пользователю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе пользователем в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, пользователь в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Пользователь вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление председателем Комитета или руководителем библиотеки сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.5. Должностное лицо, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.1.6. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования могут быть приняты следующие решения:

- о признании жалобы обоснованной и устранении выявленных нарушений;

- о признании жалобы необоснованной с направлением заинтересованному лицу мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

5.2. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.3. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.4. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Комитет или библиотека при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается

гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета или руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В _____
(указать библиотеку)
от _____
Ф.И.О. (наименование юридического
лица)

Проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию

(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

Подпись /расшифровка подписи/

« ___ » _____ 20 г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ



БЛАНК
регистрационной карточки

Государственная	библиотека
<hr/>	
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА	
Фамилия	
Имя, Отчество	
Год рождения	
Где учится (школа, колледж, институт)	
Специальность	
Место работы, телефон	
Домашний адрес, телефон, адрес электронной почты	
Паспорт серии _____ № _____	
Подпись	
«__» _____ 20 __ г.	